

**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI
TERHADAP MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH DI
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

CHUSNUL CHOTIMAH

B 200 100 154

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI
TERHADAP MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH DI
SURAKARTA.**

Yang ditulis oleh:

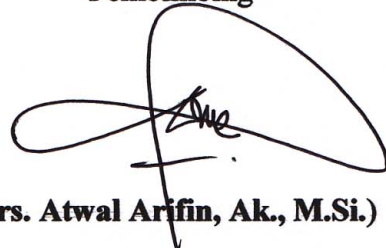
CHUSNUL CHOTIMAH

B 200 100 154

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2014

Pembimbing



(Drs. Atwal Arifin, Ak., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Triyono, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **CHUSNUL CHOTIMAH**
NIRM : **10.6.106.02030.50154**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK, PELAYANAN,
PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP
MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH
DI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **FEBRUARI 2014**

Yang membuat pernyataan,

CHUSNUL CHOTIMAH

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al Mujadalah : 11)

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.”

(QS. Luqman: 18)

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya
kecil ini untuk:

☞ Kedua orang tuaku

☞ Kakak dan adikku

☞ Sahabatku

☞ Almamaterku FEB UMS

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, pelayanan, promosi dan lokasi terhadap masyarakat memilih bank syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta. Sampel penelitian ini adalah beberapa nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta. Dengan pemilihan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui koesioner nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Surakarta dan BTN Syariah Cabang Surakarta.

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan regresi liner berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap masyarakat memilih bank syariah. Sedangkan produk dan promosi tidak berpengaruh terhadap masyarakat memilih bank syariah

Kata Kunci: Bank Syariah, Produk, Pelayanan, Promosi dan Lokasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH DI SURAKARTA.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi, penulis banyak menerima bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Achyani, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Abdul Aris, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Atwal Arifin, Ak., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi.

5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis selama perkuliahan.
6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Kedua orang tuaku tercinta yang selama ini telah memberikan bantuan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bank Syariah	10
B. Produk	14
1. Penghimpun Dana	16

2. Penyaluran Dana atau Pembiayaan	21
C. Pelayanan	26
D. Promosi	29
E. Lokasi.....	31
F. Pengambilan Keputusan	34
G. Penelitian Terdahulu	37
H. Hipotesis Penelitian	43
I. Kerangka Pemikiran	44
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Teknik Pengambilan Sampel	48
D. Jenis dan Sumber Data	49
E. Metode Pengumpulan Data	50
F. Definisi Operasional	50
G. Pengukuran Variabel	52
H. Metode Analisis Data	54
1. Uji Kualitas Data	54
2. Uji Asumsi Klasik	57
3. Pengujian Hipotesis	59
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BTN Syariah	64
B. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	66

C. Populasi dan Sampel	68
D. Pengujian Data	69
1. Kualitas Data	69
2. Uji Asumsi Klasik	74
3. Uji Hipotesis	77
E. Pembahasan	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Keterbatasan	88
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan Sistem Bunga dan Bagi Hasil	11
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Koesioner	69
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Produk	70
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Pelayanan	71
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Promosi	71
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Lokasi	72
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah	73
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolonieritas	76
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.12. Hasil Uji R^2	80
Tabel 4.13. Hasil Uji F	80
Tabel 4.14. Hasil Uji T	81